

*Journal of Management and Bussines (JOMB)*  
Volume 1, Nomor 2, Desember 2019  
p-ISSN : 2656-8918  
e-ISSN:2684-8317



## IMPLEMENTASI KUALITAS PRODUK PT.NINA VENUS INDONUSA 2 SUKABUMI

Shera Wulan Ruswandi<sup>1</sup>, R. Deni Muhammad Danial<sup>2</sup>, Nor Norisanti<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Sukabumi<sup>1,2,3</sup>  
[Sheraswr08@gmail.com](mailto:Sheraswr08@gmail.com)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi kualitas produk pada PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dan deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data dan penyajian data dan kesimpulan atau verifikasi. Hasil dari penelitian ini yaitu Produk rambut palsu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan karena PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi Menjaga dengan baik akan kualitas produk yang digunakan dengan mengirimkan sample bahan baku sebelum diproses. Simpulan, Kualitas Produk pada PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi sangat berperan penting untuk membantu meningkatkan nilai perusahaan dengan memperhatikan kualitas produk yang dipasarkan agar konsumen merasa puas akan hasil produk dari rambut palsu yang telah di produksi di PT. Nina Venus Indonusa 2, karena PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mengamati bagaimana trend atau kebutuhan yang sedang dibutuhkan dipasaran

**Kata Kunci :** Kualitas produk

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out what factors most influence the quality of products at PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi. The method used in this research is qualitative and descriptive research methods with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Data analysis methods used are data reduction and data presentation and conclusions or verification. The results of this study are wig products in accordance with established standards because PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi Maintain good quality of the products used by sending samples of raw materials before processing. Conclusions, Product Quality at PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi is very important to help increase the value of the company by paying attention to the quality of products marketed so that consumers are satisfied with the results of products made from wigs that have been produced at PT. Nina Venus Indonusa 2, because PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi observed how the trends or needs that are needed in the market*

**Keywords:** Product quality

## PENDAHULUAN

Dunia industry yang semakin berkembang pesat, menimbulkan masalah dan persaingan yang semakin kompleks bagi sebuah perusahaan pada umumnya yaitu bagaimana cara mempengaruhi konsumen agar selalu memakai produk buatannya atau berlangganan. Kesetiaan dalam pembelian atau pemakaian suatu produk dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya seperti harga produk, kualitas produk, kemudahan mendapatkan produk dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang telah disepakati antara konsumen dan produsen. Perkembangan dunia bisnis yang ditandai dengan era globalisasi menyebabkan situasi persaingan sulit diprediksi. Salah satunya adalah produksi rambut palsu atau wigs. Pada saat ini tingkat ekonomi dan sosial suatu bangsa dapat mempengaruhi perkembangan fashion. Dan di zaman yang sudah modern ini, fashion sangat penting untuk gaya hidup sehari-hari, baik laki-laki maupun perempuan untuk menunjang penampilan fashionnya menggunakan rambut palsu.

PT. Nina Venus Indonusa 2 yang telah memiliki produk yang cukup dikenal dari berbagai kalangan pemakai, untuk tetap dapat mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan global saat ini harus mampu meningkatkan kualitasnya. Pada kenyataannya sebaik-baiknya kegiatan produksi yang dilakukan perusahaan masih dijumpai produk yang rusak atau menyimpang dari standar yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam proses produksi yang berkualitas dan standar, selera konsumen menjadi acuan utama bagi perusahaan karena dengan begitu perusahaan akan mendapat kepercayaan konsumen. Akan tetapi dalam perusahaan sering kali terjadi kesalahan dalam proses produksi yang tidak dikehendaki oleh perusahaan tersebut yang berdampak pada hasil produksi yang tidak sesuai dengan standar perusahaan yang tentunya dapat merugikan perusahaan.

Adapun berbagai tantangan dihadapi perusahaan rambut palsu seperti ketatnya persaingan, faktor sosial, dan tingginya biaya produksi. Sehingga dapat mempengaruhi kinerja dari perusahaan rambut palsu. Dari kejadian tersebut mengakibatkan perusahaan mengalami penurunan kualitas maupun produksi. Karena dalam proses produksi itu harus diutamakan pada tingkat efektifitas dan efesiensi. Kualitas pun termasuk adalah satu hal penting dalam proses produksi. Perusahaan harus menghasilkan kualitas produk yang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat

tercapai. Kualitas produk, menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan pelanggan. Kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks (Hidayat, 2009).

Dengan kualitas produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi. Jika mutu produk yang diterima lebih tinggi dari yang diharapkan, maka kualitas produk yang dipersepsikan akan memuaskan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Produksi**

Pengertian produksi menurut Sofian Assauri (2008) yaitu :“produksi adalah kegiatan yang mentransformasikan masukan (input) menjadi keluaran (output), mencakup semua aktivitas atau kegiatan yang menghasilkan barang atau jasa, serta kegiatan-kegiatan lain yang mendukung atau menunjang usaha untuk menghasilkan produk tersebut yang berupa barang-barang atau jasa”.

### **Kualitas Produk**

Menurut Tjiptono (2008) kualitas produk merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Dan menurut Kotler (2009) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

### **Dimensi Kualitas Produk**

Kualitas suatu produk baik berupa barang atau jasa ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono (2001) (1) *Performance* (kinerja),

merupakan karakteristik operasi pokok dari suatu produk inti (*core product*) yang dibeli. (2) *Durability* (daya tahan), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. (3) *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk. (4) *Features* (fitur), yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk. (5) *Reliability* (keandalan), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan. (6) *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk. Dari dimensi kualitas produk diatas dapat disimpulkan bahawa dimensi kualitas produk merupakan syarat suatu produk dapat dikatakan berkualitas jika tepenuhinya serangkaian dimensi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan langkah-langkah ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan ruang lingkup permasalahan, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian ini memandang realitas sosial sebagai suatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, hubungan yang bersifat interaktif dan obyek yang alamiah yaitu obyek yang berkembang apa adanya tidak dimanipulasi dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Strategi penemuan yang peneliti lakukan dalam penelitian kualitatif menggunakan Fenomenologi (*phenomenology*).

Peneliti dalam melakukan penelitian berusaha mendeskripsikan sesuatu seperti penampilan fenomena, tanpa mengandalkan praduga-praduga konseptual, dengan demikian peneliti betul-betul yakin hasil penelitian dan analisis interaktif itu yang sesungguhnya dan alami.

Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* ini peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan

atau orang yang bersangkutan sebagai penguasa atau orang yang berpengaruh sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada 6 orang yang dianggap mampu memberikan informasi sesuai dengan apa yang peneliti harapkan. Teknik pengumpulan data ialah langkah yang strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Data adalah salah satu komponen riset. Data yang digunakan dalam riset haruslah sesuai. Karena jika data yang salah maka akan menghasilkan informasi yang salah.

Penelitian ini menggunakan pengambilan data dengan metode triangulasi teknik yaitu dengan menggabungkan berbagai teknik pengambilan data yang berbeda agar menghasilkan data dari sumber yang sesuai. Peneliti menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi.

#### Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu secara langsung berhadapan dengan narasumber yang diwawancarai dan wawancara secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen dapat berupa pedoman wawancara maupun *checklist*.

Dokumentasi adalah proses memperoleh data dengan menelaah dan mempelajari dokumen-dokumen perusahaan. Dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder sebagai pendukung dari data primer. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang/perusahaan. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah, biografi, peraturan dan kebijakan.

Berdasarkan peninjauan yang peneliti lakukan, peneliti mengambil berkas dokumen-dokumen penting seperti visi dan misi perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta foto-foto yang berkaitan dengan tujuan peneliti.

Dalam hal teknik wawancara, peneliti mendapatkan informasi data dari narasumber menggunakan metode wawancara terstruktur dengan intrumennya yaitu pedoman wawancara. Pada saat wawancara peneliti terlebih dahulu sudah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber yang diwawancarai.

Peneliti hanya membacakan pertanyaan yang telah disusun dan kemudian merekam, mencatat jawaban sumber informasi dengan tepat.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami”.

Data yang diperoleh oleh penulis melalui teknik-teknik diatas adalah data yang masih memerlukan pengolahan dan penganalisaan lebih lanjut lagi, hal ini dimaksudkan untuk mendapat gambaran lebih jelas lagi mengenai masalah yang diteliti, hal ini akan mempermudah penulis membuktikan dan menarik kesimpulan mengenai permasalahan yang diteliti. analisis dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan ketiga alur yang dimaksud adalah: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Reduksi data (*data reduction*) reduksi data merupakan data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, maka dari itu peneliti mencatat secara rinci. Peneliti merangkum (mereduksi data) tersebut. Memfokuskan pada hal-hal yang terpenting, memilih hal-hal yang pokok, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah peneliti rangkum akan memberikan gambaran yang jelas serta akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.

Penyajian data (*data display*) penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penyajian tindakan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data yaitu dengan teks yang bersifat naratif.

Menarik kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*) Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak.

## HASIL PENELITIAN

### Tahap Pertama: Data Reduksi

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah mengidentifikasi data Untuk mengetahui lebih jelas tentang enam dimensi kualitas produk peneliti mulai mengumpulkan data-data dari hasil wawancara dengan *key person* dan informan.

Dalam prakteknya PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi sudah mencapai standarisasi kualitas sesuai dengan perusahaan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Namun dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan ternyata dalam kegiatan produksi wig dilakukan masih saja dijumpai produk yang rusak atau menyimpang dari standarisasi yang telah ditetapkan oleh PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi seperti yang disampaikan oleh Bapak Angga selaku kepala bagian produksi pada PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mengatakan bahwa :

*“Rambut palsu ini sebenarnya 80% manual, sisanya 20% ya pakai mesin artinya kalau pakai manual tentu pengaruh daripada sumber daya manusianya itu sangat tinggi karena rambut palsu ini kita produksinya bukan sudah mengikuti spek atau pemotongan yang dari awal yang mana sistem itu secara otomatis akan berjalan sampai ke finishing tidak beda dengan garmen, tapi kalo ini setiap dia punya bagian itu tingkat kesulitan masing-masing sudah ada, jadi sehingga dia tidak akan bisa keluar kebagian depan atau bagian selanjutnya kalau dia (wig) tidak sesuai dengan speknya itu. Tetapi yang dia (wig) sulit itu didalam satu hari produksinya saja tidak bisa semuanya menyerupai sehingga tingkat kesulitannya luar biasa”.*

Dari pernyataan yang telah disampaikan oleh informan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi telah mencapai kualitas produk yang telah ditetapkan. Meskipun selalu saja ada produk yang gagal ataupun tidak sesuai dengan spek itu pun sudah bisa diperbaiki kembali sebelum masuk pada tahap akhir atau finishing. Adapun beberapa dimensi yang dapat mempengaruhi perusahaan mencapai kualitas produk ada enam karakteristik kualitas produk yaitu *performance* (kinerja), *durability* (daya tahan), *conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), *features* (keistimewaan tambahan), *reliability* (Keandalan) dan *aesthetics* (estetika).

### **Tahap Kedua: Data Display**

Dimana peneliti memaparkan data yang sudah diolah tersebut hasil wawancara bersama informan dan key person. Maka peneliti memberikan informasi dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan 6 (enam) narasumber atau informan dan key person yang dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti. Dimensi – dimensi kualitas produk tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

Maka peneliti memberikan informasi dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan 6 (enam) narasumber atau informan dan key person yang dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh peneliti.

### **Performance (Kinerja)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang sudah peneliti lakukan kepada Bapak Angga selaku kepala bagian produksi pada PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi menyatakan bahwa:

*“produk rambut palsu (wig) ini memang sih nomor satu dia lebih unggul, kenapa ? yang pertama, dari segi bahan bakunya saja dia sudah memakai bahan baku yang nomor satu artinya berkualitas bermutu internasional yang mana produknya itu langsung import dari jepang. Kemudian yang kedua, seiring dengan perkembangan jaman yang serba modern ini sehingga meskipun dia terbuat dari sintetik dia sudah bisa menyerupai rambut asli, makanya sekarang ini di pasaran di Amerika sana itu cuman hair yang disebut rambut asli itu sudah tidak ada.*

*Kenapa tidak ada ? karena yang pertama sulit bahan bakunya, kedua harganya sangat tinggi, dan terpentingnya lagi produk yang sekarang ini hampir menyerupai dengan rambut asli sendiri karena sudah ada unsur obat didalamnya yang bisa mempengaruhi hal itu. Kemudian dari segi item atau style dia memang fleksibel artinya dalam satu item yang kita jual dalam satu produk ini dia bisa buat disana itu lebih dari 10 model, karena tentunya disaat dia(wig) pasaran di Amerika setelah pelanggan beli dia(wig) tidak langsung dipakai, dia (wig) dibawa ke salon. Sehingga cukup beli satu wig itu bisa dipergunakan jangka panjang karena fleksibel terutama untuk wig panjang.”*

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Angga diatas peneliti menyimpulkan bahwa PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mencapai Kualitas Produk karena dalam *performance* yang mereka berikan terhadap kualitas produk rambut palsu sangat



memperhatikan kualitas dari bahan baku produk. Karena sebelum bahan bakunya diproses ada tahap pengiriman sample agar kualitas produk terjaga dengan baik.

Mencapai kualitas produk adalah titik penting dari suatu barang yang ada agar bisa memenuhi apa yang jadi keinginan dari konsumen. Jika pada saat konsumen membeli suatu produk tentunya akan menginginkan produk yang bermutu/berkualitas yang bagus. Tetapi produk yang berkualitas tidak hanya dilihat dari sisi perasaan konsumen saja, namun kualitas produk harus sesuai dengan tanggapan dari perusahaan yang membuta produk tersebut.

Apakah produk yang dihasilkan sudah bisa dikatakan berkualitas atau belum, maka dari itu perusahaan perlu sekali menjaga kualitas produk dengan didukung oleh *performance* berkaitan dengan karakteristik operasi dasar dari suatu produk.

### **Durability (daya tahan)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Bapak Ratono Warisman selaku bagian HRD di PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi menyatakan bahwa:

*“sebenarnya kalau untuk bertahan kualitas dia (wig) punya sintetik ini mencapai tiga sampai empat tahun kalo dari kualitas, tapi yang mempengaruhi style dan model diluar Negeri sana itu sangat mempengaruhi dipasaran, artinya setelah memakai model yang lagi pasaran di amerika yang sedang trend begitu ditahun yang akan datang sudah tidak trend lagi sekalipun wignya itu kualitasnya masih bagus dia tidak akan pakai. Jadi mungkin yang lebih berpengaruh cenderung karena model.”*

Produk rambut palsu di PT.Nina Venus Indonusa 2 sukabumi dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama sekitar tiga sampai empat tahun. Namun tergantung dari style rambut palsu yang sedang trending dipasaran. Hal ini tidak begitu berpengaruh terhadap daya tahan *durability* wig itu sendiri hanya saja berpengaruh dalam hal pemasaran karena produk yang akan laku dipasaran akan disesuaikan dengan model yang sedang trend di pasaran.

### **Conformance to Specifications (Kesesuaian dengan Spesifikasi)**

Adapun berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan kepada Bapak Wahyu selaku quality control bagian gudang di PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mengatakan:

*“kalo dari segi keseluruhan produk wig ini sudah mencapai spesifikasi atau telah memenuhi standar yang sudah ditetapkan namun setiap harinya pasti ada saja yang tidak sesuai dengan speknya namun itupun tidak banyak dan penyelesaiannyapuncukup cepat asalkan jangan sampai wig masuk ke tahap akhir, kalo dia masuk ke tahap akhir artinya ke finishing baru problem itu keliatan itu udah sulit diperbaiki, itu membutuhkan waktu hampir sepuluh kali lipat dari pada pembuatan awal. Seharinya selalu ada, cuman itu tadi sebelum ke tahap akhir permasalahan sudah keliatan karena wig tidak akan bisa masuk ke tahap yang lain kalo tidak sesuai dengan speknya. Tidak akan bisa itu karena dia (wig) prosesnya berantai.”*

Produk rambut palsu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan karena PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi Menjaga dengan baik akan kualitas produk yang digunakan dengan mengirimkan sample bahan baku sebelum diproses. Dan jika ditemukan produk wig tidak sesuai dengan speknya maka dilakukan perbaikan sebeum sampai pada tahap akhir.

### **Features (Keistimewaan Tambahan)**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Dera selaku quality control bagian Jongmo Ban di PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mengatakan bahwa:

*“dalam produk wig ini tidak ada features atau keistimewaan tambahan atau bisa dikatakan ciri khas, namun produk rambut palsu di nina ini sudah memiliki kualitas dalam ketahanan produk serta style atau model rambut yang selalu mengikuti perkembangan zaman.tetapi disini kita sedang memikirkan mengusahakan menambahkan keistimewaan pada rambut palsu supaya bisa lebih dikenal sama konsumen bahwa produk wig di perusahaan kami mempunyai ciri khasnya”*

Pada PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi ini ternyata tidak memiliki keistimewaan tambahan atau ciri khas sendiri dalam produknya, namun dalam produk wig ini sudah memiliki kualitasnya karena style nya itu selalu mengikuti perkembangan zaman modern. Dengan adanya ciri khas atau keistimewaan tambahan pada produk rambut palsu ini maka produk rambut palsu bisa dibedakan oleh konsumen.

### **Reliability (keandalan)**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Ibu Yayat selaku quality control bagian Weft Ban di PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mengatakan bahwa:

*“produk rambut palsu ini 80% menggunakan manual sisanya 20% menggunakan mesin, seperti yang sudah dikatakan tadioleh Bapak Angga, karena sumber daya manusia nya pun disini sangat berpengaruh penting untuk produk rambut palsu karena lebih dominan manual, tidak seperti produksi garmen, tapi kalau ini setiap bagian tingkat kesulitannya sudah ada. Sehingga kemungkinan kecil wig nya tidak akan bisa keluar atau masuk ketahap selanjutnya jika belumsesuai dengan speknya”.*

*Tetapi kegagalan pun setiap harinya selalu ada meskipun tidak banyak ya, seperti jaitannya tidak rata, panjangnya tidak rata, terlalu tipis rambut palsunya tapi itu sangat kecil sekali hanya beberapa persen saja sekitar 10% yang komplek dan supaya agar order berikutnya itu bisa menjadi lebih baik lagi.”*

Dalam PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi sering terjadi komplek tetapi hanya beberapa persen pada produk wig ini yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan, terjadinya produk gagal ini dikarenakan dari sumber daya manusia itu sendiri.karena proses pembuatan rambut palsu tersebut 80% oleh sumber daya manusia dan 20% oleh mesin dan berpengaruh terhadap kualitas produk wig tersebut.

Karena sangat tinggi tingkat kesulitan saat membuat produk wig maka dari itu harus benar-benar teliti dalam tahap-tahap pembuatan rambut palsu agar tidak ada produk gagal yang sampai ke tangan konsumen. Sehingga kualitas produk rambut palsu tetap bagus dan membuat konsumen tetap berlangganan.

### **Aesthetic (Estetika/Keindahan)**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Ena selaku quality control bagian Set Ban di PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mengatakan bahwa:

*“Model rambut palsu sesuai dengan kebutuhan pelanggan karena PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi membuat rambut palsu sesuai dengan trend masa kini agar pelanggan merasa puas, dan wig yang kita produksi hampir menyerupai rambut asli sehingga terlihat lebih natural ketika digunakan.”*

Pada PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi ketika memproduksi rambut palsu (wig) selalu mengikuti perkembangan zaman yang modern ini, terutama saat memproduksi wig

sangat mengutamakan estetika atau keindahan yang menjadikan daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Selain itu, kualitas produk juga diperhatikan untuk kenyamanan pelanggan karena itu merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk membuat produksi perusahaan menjadi lebih baik.

### **Tahap Ketiga: Penarikan Kesimpulan**

yaitu tahap penarikan kesimpulan dari data yang sudah peneliti sajikan sebelumnya. Setelah mereduksi data yang diperoleh, peneliti menyajikan data upaya untuk menampilkan bahwa dari enam dimensi diatas maka yang paling besar banyaknya mempengaruhi kualitas produk adalah *feature* (keistimewaan tambahan) dan *Reability* (keandalan), dimana tidak adanya keistimewaan tambahan atau ciri khas terhadap produk yang dihasilkan sehingga konsumen tidak bisa membedakan poduk tersebut dengan produk yang lain namun dalam style dan model rambut palsu selalu mengikuti perkembangan zaman, dan pada PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi dalam proses pembuatan produk rambut palsu 80% oleh sumber daya manusia sehingga berpengaruh terhadap kualitas produk. Karena dalam pembuatan produk wig tersebut memerlukan keteilitian agar tidak ada produk gagal yang sampai ke tangan konsumen.

Kualitas merupakan hal yang sangat berperan penting dan harus di perhatikan dalam perusahaan. Karena kualitas mempunyai hubungan dengan mampu bersaing dan tingkat pendapatan yang akan diperoleh oleh perusahaan. Jika perusahaan menawarkan kualitasnya tinggi maka posisi perusahaan akan berada pada posisi yang menguntungkan sehingga mampu menguasai pangsa di pasaran.

Akan tetappi jika perusahaan menawarkan kualitasnya rendah maka posisi perusahaan akan berada di posisi yang menguntungkan. Seperti kualitas produk yang dilakukan oleh PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi menambahkan keistimewaan tambahan pada pembuatan produk rambut palsu (wig) agar dapat lebih dikenal dan dibedakan oleh pelanggan/ konsumen.

Tujuan kualitas adalah konsumen yang membeli berdasarkan mutu, karena mempunyai loyalitas produk yang besar dibandingkan dengan konsumen yang membeli berdasarkan dengan orientasi harga. Kualitas yang dilakukan pada PT. Nina Venus

Indonusa 2 Sukabumi seperti yang disampaikan oleh Bapak Angga selaku key person pada PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi “adanya kualitas dalam perusahaan itu sebagai kunci untuk bersaing dalam mencapai keunggulan dipasaran. Dan kualitas itu untuk memenuhi selera konsumen sesuai dengan mengikuti perkembangan zaman. Dan bisa menghasilkan sebuah produk yang berkualitas.

Apalagi di PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi dalam proses pembuatan rambut palsu ini sangat didominasi oleh sumber daya manusia pembuatannya. Maka dari itu membutuhkan tingkat ketelitian yang bagus karena tingkat kesulitannya pun sama tinggi agar bisa mengurangi produk gagal”.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh informan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pembuatan rambut palsu membutuhkan ketelitian agar meminimalisir durability (keandalan), karena perusahaan memerlukan pengorbanan yang sangat besar.

Upaya dan modal merupakan hal biasa untuk disalurkan dalam mengembangkan nilai jual produk. Meskipun teknik dan strategi marketing yang sudah dibangun sudah matang, namun tidak akan berjalan maksimal jika tidak memperhatikan kualitas yang dihasilkan. Perbaikan kualitas produk sangat penting dilakukan bahkan menjadi hal terdepan yang harus dimaksimalkan.

*Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan pada salah satu karyawan sebagai quality control bagian jommo ban di PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi “dalam produk rambut palsu (wig) ini belum sepenuhnya memenuhi kriteria kualitas dengan baik, dari beberapa kualitas yang ada dalam PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi masih saja ada yang kurang sesuai dengan kualitas produk. Yaitu PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi tidak mempunyai ciri khas tersendiri dalam produk rambut palsu (wig)”.*

Dari pernyataan yang disampaikan oleh informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari ke enam dimensi kualitas produk PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi sedang mengusahakan adanya keistimewaan tambahan ataupun ciri khas (*features*) sehingga menambah daya tarik konsumen untuk membeli dan konsumen bisa membedakan produk wig PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi dengan produk wig yang lain.

Maka dari itu agar tercapainya kualitas produk, dalam perusahaan harus bisa selalu mengembangkan produk, sehingga produk selalu terlihat berkualitas di mata pelanggan,

apalagi jika dalam produk tersebut mempunyai ciri khas ataupun keistimewaan tambahan sehingga dapat menarik perhatian konsumen.

Adapun dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas produk pada PT.Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi adalah keistimewaan tambahan (features) dimana perusahaan tidak mempunyai keistimewaan tambahan. Yang selanjutnya adalah keandalan (reliability) tidak hanya keistimewaan tambahan dalam kualitas produk, perusahaan juga memperhatikan sumber daya manusia dalam pembuatan produk rambut palsu dan memerlukan ketelitian dalam tahapan-tahapan proses rambut palsu agar meminimalisir produk gagal yang ada di PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi.

## **PEMBAHASAN**

Perusahaan harus menghasilkan kualitas produk yang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Kualitas produk, menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan pelanggan. Kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Begitupun dalam perusahaan PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi kualitas produk sangat berpengaruh besar. Karna kualitas produk merupakan aspek yang sangat penting dan berpengaruh dalam persaingan produk dipasaran. Sehingga konsumen akan merasakan kualitas suatu produk sehingga hasil penilaian atas keunggulan atau keistimewaan produk tersebut. Dalam mencapai kualitas produk perlu diperhatikan dalam dimensi-dimensi kualitas produk. Adapun hasil dari wawancara dan observasi tentang dimensi-dimensi kualitas produk pada PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi sebagai berikut:

### **Performance**

PT. Nina Venus Indonusa 2 sukabumi dalam performance yang mereka berikan terhadap kualitas produk rambut palsu sangat memperhatikan kualitas dari bahan baku produk. Karena sebelum bahan bakunya diproses ada tahap pengiriman sample agar kualitas produk terjaga dengan baik. Dalam *performance* yang mereka berikan terhadap

kualitas produk rambut palsu sangat memperhatikan kualitas dari bahan baku produk. Karena sebelum bahan bakunya diproses ada tahap pengiriman sample agar kualitas produk terjaga dengan baik. Mencapai kualitas produk adalah titik penting dari suatu barang yang ada agar bisa memenuhi apa yang jadi keinginan dari konsumen. Jika pada saat konsumen membeli suatu produk tentunya akan menginginkan produk yang bermutu/berkualitas yang bagus. Tetapi produk yang berkualitas tidak hanya dilihat dari sisi perasaan konsumen saja, namun kualitas produk harus sesuai dengan tanggapan dari perusahaan yang membuat produk tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono (2001) *Performance* (kinerja), merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.

### **Durability**

Produk rambut palsu di PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama sekitar tiga sampai empat tahun. Namun tergantung dari style rambut palsu yang sedang trending dipasaran. Sebagaimana yang diungkapkan juga oleh Tjiptono (2001) bahwa *Durability* (daya tahan), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

### **Conformance to specification**

Produk rambut palsu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan karena PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi Menjaga dengan baik akan kualitas produk yang digunakan dengan mengirimkan sample bahan baku sebelum diproses. Dan jika ditemukan produk wig yang tidak sesuai dengan speknya maka akan dilakukan perbaikan sebelum sampai pada tahap akhir. Sesuai yang diungkapkan oleh Tjiptono (2001) tentang *conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk.

### **Feature**

Dalam produk rambut palsu tidak ada ciri khas namun dari kualitas produk yang ditawarkan memiliki kualitas menyerupai seperti rambut asli. Sehingga memiliki daya tarik

untuk membeli produk tersebut. Dengan adanya ciri khas atau keistimewaan tambahan pada produk rambut palsu ini maka produk rambut palsu bisa dibedakan oleh konsumen. Seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono (2001) Feature (keistimewaan tambahan), yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.

### **Reability**

Rambut palsu kemungkinan produk gagal pakai sekitar 40%.Penyebabnya dikarenakan dari sumber daya manusia itu sendiri. Karena proses pembuatan rambut palsu tersebut 80% oleh sumber daya manusia dan 20% oleh mesin. Karena sangat tinggi tingkat kesulitan saat membuat produk wig maka dari itu harus benar-benar teliti dalam tahap-tahap pembuatan rambut palsu agar tidak ada produk gagal yang sampai ke tangan konsumen. Sehingga kualitas produk rambut palsu tetap bagus dan membuat konsumen tetap berlangganan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Tjiptono (2001) Raliability (keandalan), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan.

### **Aesthetic**

Model rambut palsu sesuai dengan kebutuhan pelanggan karena PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi membuat rambut palsu sesuai dengan trend masa kini agar pelanggan merasa puas. Namun dalam produk wig ini sudah memiliki kualitasnya karena style nya itu selalu mengikuti perkembangan zaman modern. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Tjiptono (2001) Aesthetic (estetika/keindahan) yang berhubungan dengan bagaimana penampilan produk. Aesthetic (estetika/keindahan) yaitu daya tarik produk terhadap panca indera yang berkaitan dengan suatu produk. Dengan adanya estetika atau keindahan menimbulkan produk yang berkualitas tinggi. Karena dalam sebuah perusahaan kualitas adalah faktor utama untuk,menjamin kelangsungan pesanan produk dan juga tingkat profitabilitas perusahaannya. Dalam dimensi kualitas produk salah satunya



estetika/keindahan, dalam membuat sebuah produk harus memprioritaskan estetika atau keindahan agar kualitas produk menjadi lebih baik dalam perusahaan.

## **SIMPULAN**

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Implementasi Kualitas Produk PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi”. Peneliti telah survey bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk lengkap dilakukan dengan baik oleh PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi. Kualitas Produk pada PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi sangat berperan penting untuk membantu meningkatkan nilai perusahaan dengan memperhatikan kualitas produk yang dipasarkan agar konsumen merasa puas akan hasil produk dari rambut palsu yang telah di produksi di PT. Nina Venus Indonusa 2, karena PT. Nina Venus Indonusa 2 Sukabumi mengamati bagaimana trend atau kebutuhan yang sedang dibutuhkan dipasaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Assauri, A., Sofyan, S. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Cetakan Kedelapan. Jakarta: Raja Grafindo
- Hidayat, A. A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Kotler, P., Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, T. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE